



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) RAYON RUMBAI

Oleh:

HERNITA NOVITA SARI

11475205658

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih banyaknya keluhan dari pelanggan listrik prabayar PLN Rayon Rumbai dan masih terdapat pelanggan yang belum mau beralih ke listrik prabayar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan hambatan/kendala dalam pelayanan publik program listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Deskriptif Kualitatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dan key informan dalam penelitian ini adalah Manager PLN Rayon Rumbai, Supervisor Pelayanan Pelanggan PLN Rayon Rumbai, Pegawai bagian Pelayanan Pelanggan PLN Rayon Rumbai dan Petugas Frontliner PLN Rayon Rumbai, serta pelanggan listrik prabayar PLN Rayon Rumbai. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, yang terdiri dari 5 indikator: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian jawaban responden mengenai kelima indikator tersebut, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik program listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, dapat dikategorikan “Cukup Baik” dengan hasil persentase 69.13%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Listrik Prabayar